

Privacyreglement cliënten

Inleiding

Welkom bij 046 Thuiszorg! Om de zorg en diensten zo goed mogelijk aan u te kunnen leveren, heeft 046 Thuiszorg persoonsgegevens van u nodig.

Ook als u een potentiële cliënt, mantelzorger, contactpersoon of vertegenwoordiger van een cliënt bent, verwerken wij soms persoonsgegevens van u.

In de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) wordt nauwkeurig beschreven aan welke eisen en voorwaarden organisaties moeten voldoen als zij persoonsgegevens verwerken.

In dit "Privacyreglement cliënten" geeft 046 Thuiszorg aan op welke manier wij de AVG ten aanzien van u toepassen binnen onze organisatie en waarom we dat doen.

Artikel 1: Begripsbepalingen – Wat bedoelen we met ...?

046 Thuiszorg: 046 Thuiszorg te Geleen met alle daaronder vallende bedrijfsonderdelen.

Betrokkene: Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft, meestal de client, of zijn (wettelijke) vertegenwoordiger.

Persoonsgegevens: Elk gegeven dat kan worden verbonden aan een natuurlijk persoon (bijvoorbeeld (potentiele) client, mantelzorger of wettelijke vertegenwoordiger).

Bijzondere persoonsgegevens: Persoonsgegevens over betrokkene met informatie over ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, godsdienst of levensovertuiging, lidmaatschap vakbond, genetische en biometrische gegevens, de gezondheid of over seksueel gedrag of geaardheid.

Verwerken van persoonsgegevens: Elke handeling die met persoonsgegevens kan worden uitgevoerd zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiding, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Verwerkingsverantwoordelijke: De directie van 046 Thuiszorg stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast.

Verwerker: Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Artikel 2: Reikwijdte – Wanneer en voor wie geldt het privacyreglement?

In dit privacyreglement is aangegeven hoe 046 Thuiszorg ervoor zorgt dat in de praktijk zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan en wordt voldaan aan de eisen die de wetgever daaraan stelt, onder andere in de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG).

Het privacyreglement geldt voor alle bedrijfsonderdelen van 046 Thuiszorg. Dat betekent dat alle medewerkers van 046 Thuiszorg zich moeten houden aan onze richtlijnen en instructies om zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. Dat geldt voor alle persoonsgegevens, of ze nu geautomatiseerd of handmatig worden verkregen en verwerkt.

Artikel 3: Doel – Waarom en welke persoonsgegevens verwerkt 046 Thuiszorg?

Persoonsgegevens van (potentiële) cliënten

- Zodra u diensten van 046 Thuiszorg afneemt, sluiten we voor het leveren van de benodigde zorg en/of diensten een (zorg)overeenkomst met elkaar af. Om de afgesproken zorg en diensten zo goed mogelijk aan u te leveren is het nodig dat 046 Thuiszorg persoonsgegevens van u verwerkt, voor
 - o de specifieke doelen die we in de (zorg)overeenkomst met elkaar hebben afgesproken, namelijk: uitvoer van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - o het bijhouden van het dossier;
 - o de financiële afwikkeling en controle;
 - o intercollegiale toetsing;
 - o intervisie, supervisie, opleiding of onderwijs;
 - o calamiteitenonderzoek.
- Het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens start op het moment dat wij u registreren als (potentiële) cliënt van 046 Thuiszorg.
- Gedurende de periode dat u cliënt bij ons bent, verkrijgt 046 Thuiszorg op verschillende manieren persoonsgegevens, bijvoorbeeld door bij u op te vragen, door eigen bevindingen te verzamelen en door relevante bevindingen van andere zorgverleners te verwerken.
- Naast uw NAW-gegevens verwerken wij gegevens over uw persoonlijke situatie, wensen en voorkeuren ten aanzien van de (ver)zorg(ing). Ook bijzondere persoonsgegevens, met name over uw medische situatie zoals ziektebeeld en medicijngebruik, verwerken we als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorgovereenkomst. Uiteindelijk willen wij u echt leren kennen zodat we de zorg en diensten van 046 Thuiszorg zo goed mogelijk aan uw wensen en voorkeuren kunnen laten aansluiten.
- Uw persoonsgegevens bewaren wij in uw (elektronisch) dossier.

Persoonsgegevens van mantelzorgers, contactpersonen en vertegenwoordigers

- Aan (potentiële) cliënten vraagt 046 Thuiszorg persoonsgegevens over de mantelzorger, contactpersoon of vertegenwoordiger die benaderd kan worden ten behoeve van of met informatie over de zorg- en dienstverlening van de cliënt. Persoonsgegevens die 046 Thuiszorg in deze situatie van de (potentiële) cliënt ontvangt over iemand anders, bijvoorbeeld de NAW-gegevens, worden verwerkt. Als deze derde laat weten hier niet mee akkoord te gaan, worden deze persoonsgegevens gewist.
- De persoonsgegevens van de mantelzorger/contactpersoon/vertegenwoordiger worden opgeslagen in het dossier van de betrokken cliënt.

Artikel 4: Voorwaarden aan het verwerken van persoonsgegevens

- 046 Thuiszorg verzamelt en verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig voor de uitvoering van de (zorg)overeenkomst. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan om zonder uw uitdrukkelijke toestemming een foto- of filmopname van u te maken of te gebruiken.
- 046 Thuiszorg mag uw persoonsgegevens niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze zijn verkregen. Als 046 Thuiszorg uw persoonsgegevens wil gebruiken voor een ander doel dan we hebben afgesproken, vragen we hiervoor apart uw toestemming. Deze toestemming kunt u op ieder moment intrekken.

- 046 Thuiszorg hoeft geen uitdrukkelijke toestemming aan u te vragen als de gegevensverwerking door 046 Thuiszorg wettelijk verplicht is (zoals verwerking van het BSN-nummer), voor u van vitaal belang is, noodzakelijk is voor het gerechtvaardigde belang van 046 Thuiszorg of van een derde (behalve als uw belang hierin zwaarder weegt) of als 046 Thuiszorg de persoonsgegevens geanonimiseerd verwerkt voor onderwijs, wetenschappelijk en/of historisch onderzoek.
- Uw persoonsgegevens worden niet gebruikt voor het nemen van geautomatiseerde besluiten die u persoonlijk aangaan.

Artikel 5: Vertegenwoordiging – Wat als u zelf niet de toestemming kunt verlenen?

In het geval u niet meer de gevolgen van een beslissing over uw eigen persoonsgegevens kunt overzien, is het noodzakelijk dat de toestemming wordt gegeven door uw (wettelijk) vertegenwoordiger. Dat kan zijn een curator, mentor of uw schriftelijk gemachtigde. Als geen van deze personen is aangewezen, dan kan één van uw naasten u vertegenwoordigen.

Artikel 6: Hoe en wie verwerkt bij/voor 046 Thuiszorg uw persoonsgegevens?

Medewerkers van 046 Thuiszorg

Medewerkers mogen alleen kennisnemen van uw persoonsgegevens als het nodig is voor de uitvoering van hun werk, zodat zij op dat moment de goede zorg en/of diensten kunnen verlenen.

Externe (zorg)medewerkers die 046 Thuiszorg voor uw zorg inschakelt

046 Thuiszorg schakelt voor het leveren van goede zorg en diensten aan u soms externe (zorg)medewerkers in (bijvoorbeeld zzp'ers). Een externe (zorg)medewerker krijgt (indien noodzakelijk voor de uitvoering van het werk) toegang tot uw persoonsgegevens en verwerkt deze onder verantwoordelijkheid van 046 Thuiszorg. In dat geval moet ook die externe (zorg)medewerker zich aan de richtlijnen en instructies van 046 Thuiszorg rondom privacy houden. 046 Thuiszorg zorgt er voor dat daarover (schriftelijke) afspraken zijn gemaakt.

Door 046 Thuiszorg ingeschakelde dataverwerkers

Soms is het nodig dat 046 Thuiszorg voor noodzakelijke dataverwerking gebruik maakt van de diensten van een andere organisatie met gespecialiseerde kennis, denk aan softwareleveranciers. Als die organisatie daardoor persoonsgegevens van 046 Thuiszorg verwerkt, sluit 046 Thuiszorg een overeenkomst met deze verwerker. In deze zogenaamde 'verwerkersovereenkomst' worden onder andere afspraken gemaakt over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens en de wederzijdse verantwoordelijkheden.

Derden die u zelf (voor uw zorg) inschakelt

Aan een derde die u zelf inschakelt voor bepaalde zorg of diensten, verstrekt 046 Thuiszorg geen toegang tot uw persoonsgegevens tenzij u daar expliciet toestemming voor verleent of het voor u van vitaal belang is (bijvoorbeeld bij acute situaties).

Gedragsregels rondom verwerken van persoonsgegevens

Om te voorkomen dat anderen dan de geautoriseerde medewerkers toegang hebben/krijgen tot uw persoonsgegevens gelden de volgende gedragsregels:

- het uitdraaien of kopiëren van persoonsgegevens wordt tot een minimum beperkt;
- clientgegevens of kopieën daarvan mogen niet onbeheerd achterblijven;
- persoonsgegevens op schrift worden zodra mogelijk vernietigd;
- persoonsgegevens op schrift zijn in een afgesloten ruimte opgeborgen;
- digitale gegevensbestanden met cliëntgegevens zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde gegevensverwerkers. De digitale toegang is beveiligd.

Geheimhouding

Over al uw persoonsgegevens waarvan een (ingehuurd) medewerker van 046 Thuiszorg kennis neemt is hij/zij strikte geheimhouding verplicht (de zogenaamde 'zwijgplicht'). Tot deze geheimhouding zijn de medewerkers uit hoofde van ambt, beroep, wettelijk voorschrift, op basis van een overeenkomst verplicht of uit hun taak er de noodzaak tot mededeling is.

Artikel 7: Aan wie worden persoonsgegevens van u verstrekt?

Informatiedeling met derden

Persoonsgegevens van cliënten mogen door daartoe bevoegde medewerkers van 046 Thuiszorg alleen worden verstrekt aan andere derden dan genoemd in artikel 6, indien:

- de cliënt hiertoe zijn ondubbelzinnige en schriftelijke toestemming heeft verleend, of;
- de gegevensverstrekking noodzakelijk is voor de nakoming van een wettelijke plicht, of;
- de gegevensverstrekking noodzakelijk is vanwege een vitaal belang van de cliënt, bijvoorbeeld in verband met een dringende medische noodzaak.

Familie en mantelzorgers

- Uw familie, mantelzorger en/of andere derde heeft dus alleen toegang tot uw persoonsgegevens als u hen daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven;
- Zij hebben wel toegang tot de persoonsgegevens die daarin over henzelf zijn vastgelegd;
- Als u niet meer in staat bent om zelf beslissingen te nemen over uw zorg, dan heeft uw vertegenwoordiger zonder uw toestemming inzage in uw persoonsgegevens.

Informatie over gegevensverstrekking

- Als 046 Thuiszorg buiten de hierboven genoemde situatie uw persoonsgegevens met derden deelt, bijvoorbeeld in spoedsituaties, dan stelt 046 Thuiszorg u of uw wettelijke vertegenwoordiger daar zo snel mogelijk over in kennis, tenzij dit gevaar oplevert voor personen of zaken;
- In uw dossier wordt geregistreerd welke persoonsgegevens van u verstrekt zijn aan derden en met welk doel.

Artikel 8: Verantwoordelijkheid voor verwerking van persoonsgegevens

046 Thuiszorg is verantwoordelijk voor de verwerking en het beheer van uw persoonsgegevens. Daarvoor treft 046 Thuiszorg passende technische en organisatorische maatregelen zodat voorkomen wordt dat persoonsgegevens van u verloren gaan of door onjuiste personen of voor een onjuist doel worden verwerkt.

Artikel 9: Hoe verkrijgt 046 Thuiszorg uw persoonsgegevens

Gegevens die via uzelf worden verkregen

Veel persoonsgegevens vragen we bij u op. Niet alleen bij de start van de zorg- of dienstverlening maar ook bij tussentijdse evaluaties, zorgplanbespreking etc. Dit opvragen gebeurt door een 046 Thuiszorg medewerker, die de verkregen persoonsgegevens ook verwerkt in uw dossier. Als u dat wenst identificeert de 046 Thuiszorg medewerker zich en geeft een nadere toelichting waarom deze persoonsgegevens worden verzameld en verwerkt.

In het kader van de zorg- en dienstverlening aan u, leggen medewerkers van 046 Thuiszorg hun bevindingen vast in uw dossier. Op basis van deze informatie kan 046 Thuiszorg de zorg en diensten voor u aanpassen op de meest actuele situatie.

Gegevens die buiten u om worden verkregen

Persoonsgegevens die 046 Thuiszorg ontvangt van zorg- en dienstverleners die door u zelf zijn ingeschakeld (bijvoorbeeld huisarts), worden verwerkt in uw dossier omdat ook die informatie kan bijdragen aan zorg- en dienstverlening op maat. In het cliëntendossier wordt aangetekend van wie de informatie afkomstig is.

Artikel 10: Recht op inzage en overdraagbaarheid van persoonsgegevens

Inzage persoonsgegevens

U mag uw persoonsgegevens en uw volledige cliëntendossier bij ons inzien. Dat kunt u aan een van uw zorgverleners van 046 Thuiszorg vragen. Bepaalde delen mogen worden afgeschermd als daar informatie in staat over iemand anders, zoals een familielid. Inzage in de strikt persoonlijke werkaantekeningen van een behandelaar mag ook worden geweigerd.

Kopie

Op uw verzoek kunt u van al uw persoonsgegevens of een deel daarvan, een (digitale) kopie ontvangen. Dit kunt u schriftelijk aanvragen bij de directie per mail of brief.

Overdragen persoonsgegevens

Als u dat wilt, mag u een kopie van uw dossier zelf aan een andere partij ter beschikking stellen. U kunt 046 Thuiszorg ook vragen dit rechtstreeks aan die partij te sturen.

Artikel 11: Rectificatie, wissen of beperken verwerking persoonsgegevens

Rectificeren

Als u vindt dat gegevens niet kloppen, bijvoorbeeld als er een foutje is gemaakt in uw geboortedatum of uw naam is verkeerd geschreven, dan kunt u deze gegevens laten wijzigen. Het gaat om het wijzigen van feitelijke persoonsgegevens en 046 Thuiszorg corrigeert deze zo snel mogelijk.

Aanvullen

Een afgegeven diagnose of eigen bevindingen van 046 Thuiszorg medewerkers worden niet aangepast. Wel mag u altijd uw eigen zienswijze aan het dossier toevoegen. Geef deze door aan uw 046 Thuiszorg zorgverlener zodat zij dit in het dossier kunnen vastleggen.

Gegevenswissing (“recht op vergetelheid”)

Misschien bent u het niet eens met bepaalde persoonsinformatie die over u is verwerkt of vindt u deze onnodig. U kunt 046 Thuiszorg dan vragen deze persoonsgegevens of het gehele dossier te wissen. U kunt dit schriftelijk (via mail of brief) aanvragen bij de directie van 046 Thuiszorg.

In principe moet 046 Thuiszorg gehoor geven aan uw verzoek tot (gedeeltelijke) vernietiging van uw persoonsgegevens in uw dossier. Als met u nog een actuele zorgovereenkomst is afgesloten, komt dit in de praktijk niet vaak voor, omdat het overduidelijk in uw eigen belang is om een actueel, compleet dossier van u beschikbaar te hebben. Anders kan 046 Thuiszorg de zorgplicht niet nakomen.

Gegevenswissing wordt in ieder geval geweigerd als 046 Thuiszorg op grond van een wet of een voorschrift verplicht is het dossier een bepaalde tijd te bewaren. Als het bijvoorbeeld gaat om financiële gegevens over de facturatie van de zorg zijn we verplicht deze 7 jaar te bewaren. Ook kan het verzoek niet worden gehonoreerd als het bewaren van groot belang is voor een ander dan uzelf.

046 Thuiszorg moet motiveren waarom uw verzoek om gegevenswissing wordt afgewezen. Bent u het niet eens met de afwijzing dan kunt u de betreffende manager om extra uitleg vragen. Ook kunt u bij de Klachtencommissie een klacht indienen.

Beperken verwerking

U kunt 046 Thuiszorg vragen om de verwerking van u persoonsgegeven te beperken.

Kennisgeving van rectificatie, wissing of beperking gegevensverwerking

Elk persoon of partij die uw persoonsgegevens van 046 Thuiszorg heeft ontvangen, wordt door ons geïnformeerd als er een besluit tot rectificatie, wissing of beperking van de verwerking van deze persoonsgegevens is genomen. Tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning van 046 Thuiszorg vraagt.

046 Thuiszorg bewaart de papieren en de (elektronisch) persoonsgegevens op een veilige wijze die in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving.

Indien de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken of het verzoek van de betrokkene tot wissing van (gedeeltelijke) verwijdering van zijn/haar persoonsgegevens is gehonoreerd, zorgt 046 Thuiszorg ervoor dat de desbetreffende persoonsgegevens binnen een termijn van drie maanden na afloop van de bewaartermijn of besluit tot wissing, worden verwijderd.

046 Thuiszorg zorgt ervoor dat de wissing/vernietiging van de persoonsgegevens op een verantwoorde, veilige en grondige manier plaatsvindt.